

Diagnostique y solucione más rápidamente los problemas de sus clientes gracias al soporte remoto.

Aumente la productividad de los representantes de soporte técnico con funciones de soporte remoto muy fáciles de utilizar.

Reduzca el tiempo de diagnóstico y resolución de problemas visualizando y controlando los escritorios de los clientes.

Baje los tiempos de llamada, aumente el índice de soluciones a la primera, reduzca las costosas visitas de mantenimiento y disminuya los costes globales de soporte técnico.

Cumpla o supere los objetivos del acuerdo de nivel de servicio (SLA) y tenga más satisfechos a sus clientes.

Ofrezca a sus clientes el servicio de soporte remoto más seguro, fiable y fácil de gestionar.



Aumente la velocidad y calidad de su servicio técnico al tiempo que reduce los costes. Ponga WebEx™ Remote Support a disposición de sus técnicos.

Invite a sus clientes a sesiones de soporte en las que podrá ver y controlar sus escritorios en tiempo real y de forma remota. Cargue archivos para instalar parches y actualizaciones o para realizar análisis en profundidad. Consiga que un experto se una a la llamada en cualquier momento. Con WebEx Remote Support todo esto será muy fácil y conseguirá importantes mejoras de productividad y de satisfacción de los clientes.

Resuelva más problemas de forma remota en la primera llamada.

Inicie rápidamente una sesión de soporte desde su propio navegador o desde una aplicación CRM para ver exactamente qué es lo que ocurre en el escritorio remoto y poder hacer demostraciones de funciones o emprender las acciones necesarias para solucionar el problema inmediatamente. Sus clientes recibirán un soporte rápido e inteligente sin tener que pasar por un gran número de llamadas para diagnosticar problemas sencillos.

Ofrezca un soporte eficaz sin necesidad de costosas visitas.

Elimine la necesidad de desplazamientos para la mayor parte de los problemas, así como el engorro de tener que explicar soluciones a los clientes por teléfono. Reduzca considerablemente tanto los tiempos de resolución como los costes de soporte. Utilice la función de informes detallados de WebEx Remote Support para analizar y optimizar sus procesos de soporte y obtener resultados aún mejores.

WebEx le ofrece una solución segura y escalable.

WebEx Remote Support se distribuye bajo demanda a través de la red MediaTone™ de WebEx, una red global privada. Al no necesitar ningún software o hardware especial, es muy fácil de instalar y ampliar a medida que vayan cambiando sus necesidades. La red MediaTone ofrece una fiabilidad por encima del 99,99% y una gran seguridad. Su información no es almacenada en nuestros servidores, y además la SSL 128 bits y el cifrado AES se encargan de garantizar la privacidad y seguridad de todas sus llamadas de soporte técnico. Además, WebEx tiene los certificados de SAS 70 y WebTrust™.

“WebEx nos ofrece la posibilidad de ver lo que está ocurriendo en el sistema del usuario. Los clientes piden WebEx porque pueden recuperar su productividad en menos tiempo. Sólo en un centro de llamadas estamos ahorrando más de 100 horas al mes en tiempo de llamada.”

— Harry Coit, Director de Soporte Técnico, Epicor



Consiga todo lo necesario para resolver más problemas técnicos en menos tiempo.



Visualización o control bidireccional de escritorios y aplicaciones

Visualice o controle el escritorio o las aplicaciones de un cliente, o deje que sea éste quien visualice o controle su escritorio o aplicaciones.

Transferencia de archivos

Transfiera archivos a y desde el sistema de un cliente para ejecutar parches y actualizaciones durante la sesión o recibir archivos de datos del cliente para realizar un análisis en profundidad. No es nada complicado. Sólo hay que arrastrar y colocar.

Entre como administrador en el escritorio del cliente

Conéctese como administrador al sistema de un cliente para instalar nuevas aplicaciones o efectuar otras actividades para las que se necesiten derechos de administrador.

Invitación e inicio de sesiones con un solo clic

Inicie una sesión de soporte remoto e invite inmediatamente a su cliente desde su propio escritorio.

Grabación y edición de sesiones

Grabe sesiones de forma manual o automática para conservarlas en sus archivos o para emplearlas en formación.

Impresión remota

Desvíe los trabajos desde la impresora del cliente a una impresora local para poder realizar análisis fuera de línea.

Vídeo integrado

Transmita vídeo en vivo para personalizar o mejorar el soporte técnico.

Ajuste de tamaño

Visualice de una vez todo el escritorio del cliente para acelerar el proceso de soporte.

Panel de control flotante

Acceda a todos los controles de la sesión de uso compartido de escritorio o aplicaciones sin obstaculizar la vista ni cambiar de pantalla.

Traslado de llamadas

Acceda a expertos siempre que lo necesite durante una llamada.

Chat

Comuníquese fácilmente con el cliente y con otros representantes de soporte técnico durante una sesión.

Transferencia de llamadas y llamadas de conferencia

Transfiera la llamada a un experto o haga que participe en una llamada de conferencia para resolver el problema más rápidamente.

Información del sistema

Recopile información del sistema con un solo clic. Imprima y guarde la información del sistema para utilizarla como referencia en el futuro.

Comentarios

Tanto el cliente como el representante de soporte técnico pueden hacer comentarios en la pantalla para poder explicar mejor el problema y resolverlo antes.

Persistente en caso de reinicio

Permite a un cliente unirse a la misma sesión aunque haya reiniciado el sistema.

Compatible con servidores de seguridad

Se puede utilizar con la mayor parte de los servidores de seguridad sin necesidad de abrir nuevos puertos. Support Center utiliza puertos http y https estándar.

Encuesta post sesión

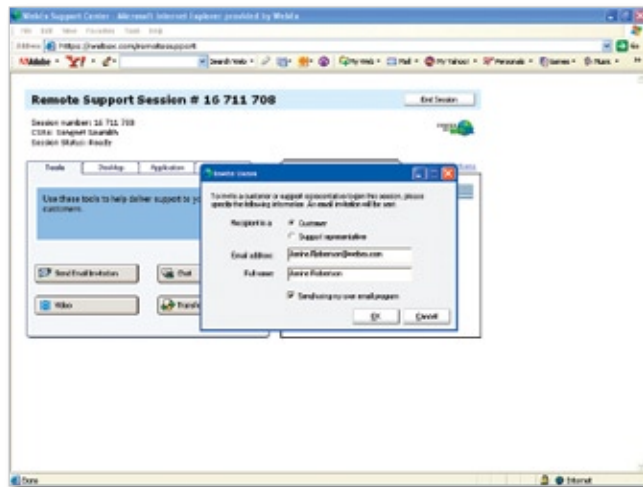
Pase una encuesta a los clientes al final de la sesión y utilice los resultados para mejorar el rendimiento de los representantes de soporte técnico.

Informes de gestión

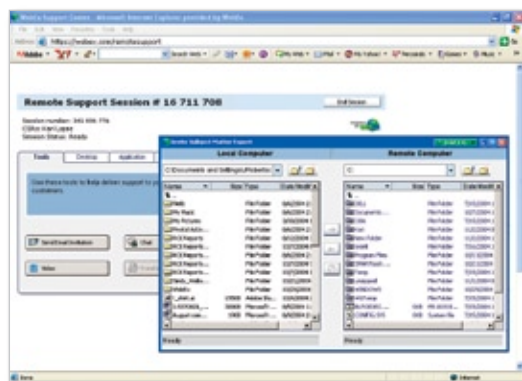
Evalúe las estadísticas del servicio de ayuda y el centro de llamadas, incluyendo el número de sesiones, la duración de la sesión y los comentarios de la sesión para realizar un seguimiento y mejorar el rendimiento.

Integración en CRM

Inicie la sesión de soporte directamente desde su solución CRM. La integración es inmediata en el caso de Salesforce.com y Remedy.



Iniciar una sesión de soporte con WebEx es facilísimo. No hay más que enviar al cliente una invitación para una reunión en línea.



La transferencia de archivos y carpetas es instantánea. Basta con arrastrar y colocar.

Requisitos mínimos del sistema Windows:

Windows 98, Me, NT, 2000, 2003 Server o XP; Intel x86 (Pentium 400M HZ o más) o procesador compatible con 128 MB de RAM; Microsoft Internet Explorer 6, Netscape 7, Mozilla 1.4 o Firefox 1.0; JavaScript y cookies activadas en el navegador; conexión a Internet de 56K o más de velocidad.

Otras plataformas compatibles:

Mac OSX 10.2 o superior, Linux, Solaris 8 y 9. Visite nuestra página Web para ver los últimos requisitos en cada plataforma.

La aplicación WebEx Remote Support forma parte de WebEx Support Center, un conjunto de aplicaciones Web para soporte técnico y administración de sistemas. Si quiere que sus departamentos de soporte técnico y atención al cliente trabajen de forma más rápida y rentable, visite www.webex.com/applications.